

REKLAMAATIOJÄRJESTELMÄN KEHITYS

Case: Sotka Lahti

LAHDEN AMMATTIKORKEAKOULU
Tietojenkäsittelyn koulutusohjelma
Yritysviestintäjärjestelmät
Opinnäytetyö AMK
Kevät 2010
Ilkka Aaltonen

Lahden ammattikorkeakoulu
Tietojenkäsittelyn koulutusohjelma

AALTONEN ILKKA: Reklamaatiojärjestelmän kehitys
Case: Sotka Lahti

Yritysviestintäjärjestelmien opinnäytetyö, 33 sivua, 4 liitesivua

Kevät 2010

TIIVISTELMÄ

Tämä opinnäytetyö käsittelee reklamaation hoitoa Sotka Lahden huonekaluliikkeessä. Opinnäytetyössä selvitetään mitä asioita liikkeen, tavarantoimittajien, käytössä olevan varasto- ja kassajärjestelmän ja logistiikan tulisi huomioida reklamaatioita hoidettaessa. Työssä kartoitetaan yrityksen tämänhetkinen reklamaatioiden hoitokäytäntö ja siihen liittyvät ongelmat. Lisäksi tehdään kehitysehdotus jokaiselle edellä mainitulle osa-alueelle.

Reklamaatio-osiossa kerrotaan yleisesti mitä sanalla reklamaatio tarkoitetaan. Kyseisessä osiossa käsitellään myös syitä siihen, miksi reklamaatiot tulisi hoitaa huolella. Työssä selvitetään myös mitä velvollisuuksia yrityksellä ja asiakkaalla on reklamaatiotilanteessa kuluttajansuojain mukaan.

Opinnäytetyön empiirinen osuus toteutettiin Sotka Lahdelle keskusteluiden, kyselylomakkeen ja omien näkemysten pohjalta. Niiden avulla pyrittiin selvittämään lähemmin, miten nykyinen reklamaatiojärjestelmä toimii ja mitä kehitettävää siinä on. Tarkastelun kohteena oli ennen kaikkea nykyinen varasto- ja kassajärjestelmä, tavarantoimittajat, logistiikka sekä henkilökunnan toiminta, ja niiden yhteentömmivuus.

Opinnäytetyön keskeisiä tuloksia oli se, että reklamaationhoidon tasoa halutaan parantaa ja kehittää. Analyysin perusteella voidaan päätellä, että Lahden Sotkan reklamaatiojärjestelmä ei toimi kaikilla osa-alueilla halutulla tavalla ja jokaisella osa-alueella on parantamisen varaa.

Avainsanat: Reklamaatio, Valitus, Huonekalukauppa, Reklamaatiojärjestelmä

Lahti University of Applied Sciences
Degree Programme in Information Technology

AALTONEN ILKKA: Complaint System Development
Case: Sotka Lahti

Bachelor's Thesis in Business Information Systems, 33 pages, 4 appendices

Spring 2010

ABSTRACT

This bachelor's thesis deals with complaint treatment in the Sotka Lahti furniture store. This study explores what issues should be considered when treating a complaint as far as the business, suppliers, inventory and POS systems and logistics are considered. It identifies the company's current complaints management and related problems. In addition, it gives a developing proposal for each of the above-mentioned sub-region.

The theory section describes what the word complaint means. This section also addresses the reasons why complaints should be handled carefully. The paper also explains what responsibilities the company and the customer have in a complaint situation based on the Consumer Protection Act.

The empirical part of the thesis was conducted for Sotka Lahti, via interviews, a questionnaire, and based on my own views. The aim was to find out more closely how well the existing complaint system worked and what development needs there were. Above all, the current inventory and POS system, suppliers, logistics and staff performance and their interoperability were under review.

The survey pointed out that the standards of complaint treatment needed to be improved and developed. On the grounds of the analysis Sotka Lahti complaint treatment did not work in all areas as wanted, and each subarea needed to be improved.

Key words: Reclamation, Complaint, furniture business, Reclamation system

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
2	TUTKIMUKSEN TAUSTAT	3
2.1	Tutkimuksen lähtökohdat	3
2.2	Tutkimusongelma ja raja	4
2.3	Tutkimusmenetelmät	5
3	REKLAMAATIO	6
3.1	Mikä reklamaatio on?	6
3.2	Miksi reklamaatiot tulisi hoitaa kunnolla?	6
3.3	Miten yrityksen/organisaation tulisi hoitaa reklamaatio	7
3.4	Asiakkaat ja asiakkaan velvollisuudet reklamoidessa	8
3.5	Kuluttajansuojalaki	9
4	CASE SOTKA LAHTI REKLAMAATIOJÄRJESTELMÄ	11
4.1	Case-yrityksen esittely	11
4.2	Nykysysteemin kuvaus, ongelmat ja heikkoudet	12
4.2.1	OXA-Järjestelmä	12
4.2.2	Toimittajat	16
4.2.3	Logistiikka	17
4.2.4	Varastointi ja tuotteen asiakkaalle toimittaminen	18
4.3	Kyselytutkimus henkilökunnalle	19
4.4	Kyselytutkimuksen tuloksia	20
4.5	Kehitysehdotuksia ja ongelmien ratkaisuja	21
4.5.1	OXA-järjestelmä	21
4.5.2	Toimittajat	23
4.5.3	Logistiikka	23
4.5.4	Varastointi ja tuotteen asiakkaalle toimittaminen	24
5	ARVIOINTI KYSELYTUTKIMUKSESTA	26
6	TYÖN ARVIOINTI	27
6.1	Reliabiliteetti	27
6.2	Validiteetti	27
6.3	Objektiivisuus	27
6.4	Yleistettävyy	28
7	YHTEENVETO	29

LÄHTEET

31

LIITTEET

33

1 JOHDANTO

Nykyajan vähittäiskaupassa reklamaatiot ja reklamointi näyttelee kohtuullisen suurta roolia. Varsinkin huonekalukaupassa inhimillisten virheiden määrä niin valmistusvaiheessa, kuin kaikissa muissa käsittelyvaiheissa on mahdollista. On siis hyvin tärkeää, että reklamaatioiden käsittelylle on oma selkeä järjestelmänsä, joka toimii vaihe vaiheelta ja takaa asiakkaalle parhaan mahdollisen palvelun.

Monissa yrityksissä reklamaatioiden käsittelyyn ei ole panostettu tarvittavalla tavalla. Asiakas, joka tulee myymälään tekemään reklamaatiota, ei ole sillä asiointikerralla maksava asiakas, joten hänen palvelemiseen ei välttämättä aina panosteta riittävästi. Tämä käy ilmi Sotka Lahden myymälähenkilökunnan kanssa käydyissä keskusteluissa.

Reklamaatioiden syntyyn syitä saattavat olla tuotteen valmistukseen liittyvät asiat sekä logistiikkaan panostaminen, jotta tuote saataisiin perille ehjänä. Sotka Lahden varastohenkilökunnan mielipiteet ja kokemukset tukevat edellä mainittua teoriaa varsinkin logistiikan osalta.

Selvää on kuitenkin se, että vaikka tekisimme mitä ennalta ehkäistäksemme reklamaatioiden syntymisen, ne eivät koskaan kokonaan häviä. Miksemme voi siis yksinkertaisesti rakentaa toimivaa reklamaatiojärjestelmää, jolla nämä tahattomat välttämättömyydet saataisiin hoidettua asianmukaisesti?

Selkeän reklamaatioiden käsittelyn puuttuminen huonekaluyrityksessä voi johtaa pahimmassa tapauksessa selkkauksiin kuluttajansuojaviranomaisten kanssa. Tällaisissa tapauksissa kulut voivat yhtäkkiä nousta yllättävän suuriksi. Tällöin säästö reklamaatioiden hoidossa voi kääntyä pääläelleen. Toinen tärkeä seikka reklamaatioiden käsittelyssä on oman yrityksen maine, joka saattaa monissa tapauksissa kärsiä. Asiakkaat vierailevat tietysti mieluummin sellaisissa liikkeissä, joissa heitä on palveltu asiallisesti, selkeästi ja nopeasti. Asiakkaat myös yleensä tuovat esille sen, missä heitä ei ole palveltu hyvin ja vahinko voi muodostua hyvin konkreetti-

seksi. Näitä edellä mainittuja seikkoja pohjustaa oma kahden vuoden kokemusni reklamaatioiden hoidosta huonekalualalla.

Reklamaatio hyvitys tuotteiden liikkuminen tavarantoimittajalta asiakkaan käteen tulisi siis olla yksinkertaista ja selkeää. Se ei kuitenkaan aina toimi niin. Asiakkaan ostamien tuotteiden toimituksesta ja reklamaatiotuotteiden toimituksesta ei edes voida puhua samassa lauseessa, sillä niin kaukana ne toimivuudeltaan toisistaan ovat. Tähän asiaan tulisi saada muutos.

2 TUTKIMUKSEN TAUSTAT

2.1 Tutkimuksen lähtökohdat

Opinnäytetyössäni, Reklamaatiojärjestelmän kehitys, tarkastellaan ja suoritetaan kehitysehdotus Sotka Lahden reklamaatiokäytännölle ja yritetään selkeyttää sitä kaikin puolin. Kyseisen aiheen sain työharjoittelujakseni aikana. Myöhemmin olin myös itse tekemisissä reklamaatioiden kanssa ja sain paljon omakohtaista kokemusta aiheesta. Samalla huomasin Sotka Lahdella olevan parannettavaa paljon monessakin kohdassa.

Opinnäytetyöni tarkoituksena on tutkia ja antaa parannusehdotus yrityksen kassa-/varastojärjestelmään sekä toimittajien, logistiikan ja varastoinnin käytäntöihin. Opinnäytetyöhöni keräsin tietoa edellä mainituista asioista niin omatoimisesti, kuin liikkeen myyjien, varastohenkilökunnan ja myymäläpäällikön näkemysten pohjalta.

Sotka Lahti haluaisi opinnäytetyöni auttavan heitä kehittämään kyseistä järjestelmää parempaan ja asiakkaita paremmin palvelevaan suuntaan. Tutkimuksen tulokset ja helpoiten pienillä kustannuksilla saatavat parannukset otetaan huomioon suunnitellussa reklamaatiokäytäntöä ja järjestelmää.

Aihe on mielenkiintoinen, sillä monissa muissakin yrityksissä reklamaatioiden hoitoon ei ole panostettu tarvittavalla tavalla ja kehittämistä on monella osa-alueella. Tätä väitettä tukee sekä myymälähenkilökunnan, että varastohenkilökunnan aikaisemmat kokemukset vastaavista tilanteista monissa yrityksissä. Reklamaatioiden hoito on tärkeää pohjustusta tulevia asiakassuhteita varten ja tällä periaatteella yrityksen tuottoja voidaan parantaa pienin kustannuksin helposti. Reklamaatiot eivät tule koskaan häviämään, vaikka niitä ennalta yritettäisiinkin ehkäistä. Tämän vuoksi yritys haluaa huomioida reklamaatioiden käsittelyn entistä

paremmin tulevaisuudessa. Edellä mainitut asiat tulevat ketjun johdon, sekä myymälänjohdon näkemyksistä.

2.2 Tutkimusongelma ja rajaus

Tutkimusongelmana tässä opinnäytetyössä on se, kuinka reklamaatiojärjestelmää ja reklamaatioiden hoitoa pystyttäisiin kehittämään. Yrityksen reklamaatiojärjestelmässä on havaittu monelta eri taholta tulevia erilaisia näkemyksiä siitä, kuinka sen kuuluisi toimia ja kuinka sitä tulisi kehittää. Yhteisillä, yksinkertaisilla ja selkeillä ohjeilla koko Sotka Lahden henkilökunta pystyisi toimimaan reklamaatioiden kanssa paremmin ja ennen kaikkia tehokkaammin.

Opinnäytetyö on rajattu niin, että se käsittelee Sotka Lahden toimintaa reklamaatioita hoidettaessa. Käyn työssäni läpi reklamoinnin osalta kohta kohdalta kassa- ja varastojärjestelmän, tavarantoimittajat, logistiikan ja varastoinnin Lahden Sotkassa. En käsittele opinnäytetyössäni koko Sotka-ketjun toimintaa. Tosin kyseisiä kehitysehdotuksia voidaan hyödyntää myös muissa Sotka-ketjun myymälöissä. Reklamaatioiden hoidon on toimittava niin, että asiakas saa parhaan mahdollisen kohtelun. Kun reklamaatioiden hoito on toimivaa, myös työntekijöiden työtehokuus paranee ja selkeytyy. Reklamoinnin toimiessa yrityksen työntekijät voivat keskittyä tehokkaammin niin sanottuun oikeaan työhönsä, eli myyntiin, sekä tavaraluovutukseen ja -vastaanottoon.

Teoriaosuudessa käsitteelen reklamaatioita yleisesti, eli sitä kuinka niitä tulisi hoitaa ja mitkä ovat vaatimukset kuluttajansuojalain puolelta. Olen rajannut teoriaosuuden huonekalukauppaa läheisesti koskevaan reklamaatioiden hoitoon.

2.3 Tutkimusmenetelmät

Tutkimuksen suoritin kvalitatiivisena tutkimusmenetelmänä. Tutkimusaineisto on kerätty keskusteluiden pohjalta. Kävin monia keskusteluja myymäläpäällikön kanssa aiheeseen liittyvistä asioista. Keskusteluja kävin myös muun henkilökunnan kanssa. Muuhun henkilökuntaan sisältyi myymälässä liikkeen puolella olevat myyjät ja varaston puolella toimivat varastohenkilöt. Haastattelin kyselylomakkeen avulla henkilöitä, jotka ovat tekemisissä reklamaatioiden kanssa eli tässä tapauksessa myymälän myyjiä, myymäläpäällikköä ja varastohenkilökuntaa. Kyselyä tehdessäni myymälähenkilökunnan määrä oli 11, joista seitsemän vastasi kyselyyn. Kyselyni tein siksi, että saisin tietää tarkalleen mitkä ongelmat reklamaatioiden hoidossa todella vaivaavat. Lisäksi käytin pohjana omaa kahden vuoden kokemusta ja näkemystä asiasta. Tärkeä tutkimusmenetelmä oli myös nykyisellään olevat käytännöt ja niiden hyödyntäminen.

3 REKLAMAATIO

3.1 Mikä reklamaatio on?

Kaikkein yksinkertaisimmin sanottuna reklamaatio on ilmoitus siitä, että odotukset eivät ole täyttyneet. Ehkä vielä tärkeämpää, reklamaatio on myös yritykselle suotu mahdollisuus tehdä tyytymätön asiakas tyytyväiseksi korjaamalla palvelun tai tuotteen puutteet. Siinä mielessä reklamaatio on lahja yritykselle. Yritys voi siis hyötyä paljon asiakkaiden tekemistä reklamaatioista, jos siihen annetaan mahdollisuus. Teknisesti ilmaistuna reklamaatio on siis tuotteen virheellisyyttä tai suorituksen sopimuksen vastaisuutta koskeva ilmoitus, johon liittyy vaatimus korvauksesta tai sopimuksen purkamisesta. (Barlow & Moller 1998, 20; Antila & Takkinen 2003, 50)

Reklamaatio on siis reagenttikeino, kun tuotteessa on huomattu olevan puutteita. Puutteet voivat koskea muun muassa valmistusvirhettä, kestävyyttä, käyttöohjeita, teknistä vikaa tai tuotteen tarkoituksenmukaisuutta. Tällaisissa tilanteissa asiakas ilmoittaa myyjälle tavarahan olevan virheellinen. (Muistitko huomauttaa virheestä ajoissa? 2010)

3.2 Miksi reklamaatiot tulisi hoitaa kunnolla?

Asiakkaiden tekemien reklamaatioiden hoitamiseen kannattaa panostaa, sillä se edistää yrityksen mainetta ja parantaa asiakassuhdetta. Reklamaatioiden onnistunut hoitaminen kasvattaa asiakkaan luottamusta organisaatioon ja saa asiakkaan jatkossakin käyttämään yrityksen/organisaation palveluita. (Ylikoski 1999, 195-196)

On siis hyvä muistaa, että ostajan ostoprosessi ei pääty ostamiseen. Ostamista seuraa tuotteen tai palvelun kuluttaminen ja käyttö. Tänä aikana asiakas saa käsityksen tuotteesta ja hyvin loppuun asti palveltu asiakas palaa tekemään uusintaos-

ton ja antaa yrityksestä/organisaatiosta myönteistä palautetta. Huonosti loppuun asti palveltu asiakas käyttäytyy tietysti päinvastoin ja levittää yrityksestä negatiivista kuvaa ja tuskin itsekään haluaa käyttämään yrityksen palveluita (Bergtröm & Leppänen 2003, 124)

Yrityksen tulisi siis edellä mainitulla tavalla pyrkiä jatkuvaan asiakassuhteeseen, jonka avulla luodaan tietty asiakaskunta ja tätä kautta taataan toiminnan kannattavuus. Jos asiakas ei ole tyytyväinen aikaisempiin ostokertoihin, hän etsii muita vaihtoehtoja, jossa hyödyntää tarpeensa. (Bergtröm & Leppänen 2003, 125)

Yritystalous-lehti (3/1997, 51) kertoo reklamaatiojärjestelmistä seuraavaa:

”Parhaimpia investointikohteita näinä aikoina ovat järjestelmät, joiden avulla hoidetaan asiakkaiden valitukset. Mm. seuraavista syistä: Hyvien suhteiden rakentaminen nykyisiin asiakkaisiin on entistään tärkeämpää taloudellisessa ilmastossa, jossa uusia asiakkaita on vaikeampi hankkia. Hyvät reklamaatioiden käsittely- ja hyvitysjärjestelmät lisäävät myyntiä ja parantavat yrityksen imagoa. Investoinnit tällä alueella antavat 50-400 %:n tuoton, jollaisiin lukemiin muut investoinnit harvoin yltyvät. Reklamaatiot ovat ”ilmaista” informaatiota siitä, miten parantaa tuotteiden ja palvelujen laatua.” (Horovitz 1997, 51)

Edellä mainitun lainauksen pohjalta on siis helppo todeta, että reklamaatiot ovat yritykselle pitkällä tähtäimellä hyvä tulonlähde isojen kulujen sijaan.

3.3 Miten yrityksen/organisaation tulisi hoitaa reklamaatio

Asiakkaan reklamoidessa myyntiin ennen kuin tuote on kokonaan maksettu, tulee myyjän tarvittaessa ilmoittaa reklamaatiosta perintään, joka keskeytetään reklamaatioselvityksen ajaksi. Asiakkaan reklamoidessa laskutukseen tai perintään tulee heidän välittömästi delegoida reklamaatio myynnin hoidettavaksi.

”Reklamaatietietojen välityksessä yrityksen sisällä on syytä käyttää

kaikkein tehokkaimpia tiedonsiirron muotoja kuten intranetiä.”
(Suviala 2010)

Paras keino reklamaatioiden hoitoon olisi siihen suunniteltu oma järjestelmä, esimerkiksi juuri yrityksen intranetissä tai mahdollisesti kokonaan oma sovellus.

”Yrityksen kunnia-asia on hoitaa reklamaatiot heti kuntoon. Mieluimmin samana työpäivänä kun asiakas on tehnyt reklamaation.” (Suviala 2010)

Mahdollisimman hyvin ja nopeasti hoidettu reklamaatio on tuo yritykselle hyvää mainetta. Asioiden välitön hoitaminen ei jätä mitään niin sanotusti roikkumaan, eli mahdollisten unohdusten määrä pienenee huomattavasti.

Reklamaatiota vastaanottavan henkilön tulisi pysyä rauhallisena ja suhtautua asiakkaaseen asiallisesti, vaikka asiakkaalla olisikin tuotteesta jotain huomautettavaa. Myyjän tulisi varoa sanojaan, että asiakas ei ymmärrä häntä väärin. Valituksen syytä ei saa koskaan laittaa muiden syyksi, vaan ottaa vastuu tapahtuneesta virheestä. Jokainen valitus on yleensä yksilöllinen.

(Lahtinen, J & Isoviita, A 1998, 82)

3.4 Asiakkaat ja asiakkaan velvollisuudet reklamoidessa

Reklamaation esittämistavassa ei ole laissa selkeää määritelmää, joten se on vapaamuotoinen. Kirjallisesti tehty reklamaatio on tietenkin suositeltava, koska suullisesti tehty reklamaatio on vaikea näyttää toteen. Asiakkaan tullessa reklamoimaan iso osa reklamaatioista on lähtökohdaltaan kuitenkin suullisia. Kuten edellä on mainittu, jokainen reklamaatio tulisi kuitenkin kääntää kirjalliseen muotoon luotettavuuden ja toteen näytettävyyden takia.

(Suviala, 2010)

Kirjallista tai suullista reklamaatiota tehdessä asiakkaan tulisi muistaa tehdä se kohtuullisessa ajassa. Myyjä ei voi tietää tuotteen virheellisyydestä ennen, kun hänelle siitä ilmoitetaan. Tässä kohtaa myyjä voi yrittää oikaista virheen tai aina-

kin yrittää hyvittää vahinkoa. Jos ostaja ei noudata kohtuullisen ajan vaatimusta, hän voi menettää oikeutensa omiin vaatimuksiinsa. Kohtuullista aikaa ei ole tarkkaan määritelty. Se riippuu paljon millaisista kaupoista on kyse. Liikekaupoissa yritysten välillä aika on noin 1-2 viikkoa.

(Laki24, 2010)

Asiakas, joka reklamoi, on yleensä hieman vanhempi ihminen. Syy tähän on se, että vanhemmat ihmiset uskovat nuorempia enemmän yrityksen ratkaisevan heidän ongelmansa. Myös korkeammin koulutetut ovat herkempiä reklamoidaan ja vakuuttuneita siitä, että ovat oikeassa. Reklamoinnin jälkeen, kun asiakas on saanut uuden tuotteen tai aikaisempi virhe on korjattu, voi asiakkaan mielikuva yrityksestä jäädä jopa paremmaksi, kuin ilman ongelmia selvinneillä asiakkaila.

(Solomon, Bamossy, Askegaard & Hogg 2010, 91)

3.5 Kuluttajansuojalaki

Kuluttajansuojalain mukaan tavarassa oleva virhe, joka ei johdu ostajasta tai ostajan puolella olevasta seikasta tulee korjata joko tilaamalla asiakkaalle uusi tuote, antamalla hinnanalennusta tai purkamalla kauppa. Kuluttajan on myös mahdollista vaatia vahingonkorvausta. Asiakas saa myös pidättäytyä maksamasta kauppahintaa.

(Kauppalaki 355/1987, 30§)

Ostajalla on siis oikeus vaatia virheen korjaamista ilman, että ostajalle aiheutuu siitä kustannuksia. Tämä sillä edellytyksellä, että yritykselle ei koidu korjaamisesta kohtuuttomia kustannuksia tai muuten kohtuutonta haittaa. Yrityksellä on virheen korjaamisen sijasta oikeus uusien toimitus kauppalaan 36§ mukaisesti:

"Vaikka ostaja ei vaatisi virheen korjaamista tai uutta toimitusta, myyjä saa omalla kustannuksellaan korjata virheen tai uusia toimituksen, jos se on mahdollista aiheuttamatta ostajalle olennaista haittaa ja ilman vaaraa siitä, ettei ostaja saa myyjältä korvausta hänelle aiheutuvista kustannuksista."

”Myyjä ei saa vedota siihen, että hänelle ei ole annettu tilaisuutta 1 momentissa tarkoitettuun virheen korjaamiseen tai uuteen toimitukseen, jos ostaja on korjauttanut virheen eikä olosuhteet huomioon ottaen voida kohtuudella edellyttää, että ostaja olisi jäänyt odottamaan oikaisua myyjän puolelta.”

(Kauppalaki 355/1987, 36§)

Ostajalla on siis oikeus vaatia uutta toimitusta, jos sopimusrikkomuksesta on ostajalle suuri merkitys. Tämä sillä edellytyksellä, että myyjä on tämän käsittänyt tai hänen olisi se kuulunut käsittää.

Myyjällä on velvollisuus korjata virhe. Virheen korjaamatta jättäminen oikeuttaa ostajan saamaan korvauksen aiheutuneista kustannuksista.

(Kauppalaki 355/1987, 34§)

Tilanteessa, jossa virheen korjaaminen tai uusi toimitus on mahdotonta, tai jos reklamaatiota ei hoideta kohtuullisessa ajassa, ostaja voi vaatia 38 §:n mukaisesti laskettavaa hinnanalennusta tai purkaa kaupan 39 §:n mukaisesti.

(Kauppalaki 355/1987, 37§)

”Ostajan vaatiessa hinnanalennusta se lasketaan niin, että alennetun ja sopimuksen mukaisen hinnan välinen suhde vastaa virheellisen ja sopimuksen mukaisen tavaran arvon välistä suhdetta luovutusajankohtana.”

(Kauppalaki 355/1987, 38§)

”Ostaja saa virheen vuoksi purkaa kaupan, jos sopimusrikkomuksella on hänelle olennainen merkitys ja myyjä käsitti tämän tai hänen olisi pitänyt se käsittää. Ostaja ei saa virheen vuoksi purkaa kaupaa, ellei hän ilmoita purkamisesta myyjälle kohtuullisessa ajassa siitä, kun hän on havainnut virheen tai hänen olisi pitänyt se havaita, taikka sen ajan päättymisestä, joka myyjällä saattaa 37 §:n mukaan olla käytettävissään virheen korjaamista tai uutta toimitusta varten. Ostajan laiminlyönnillä ei kuitenkaan ole tällaista vaikutusta, jos myyjä on menetellyt törkeän huolimattomasti tai kunnianvastaaisesti ja arvottomasti.”

(Kauppalaki 355/1987, 39§)

4 CASE SOTKA LAHTI REKLAMAATIOJÄRJESTELMÄ

4.1 Case-yrityksen esittely

Sotka tuotemerkki on ollut markkinoilla vuodesta 1959 lähtien. Sotka Oy oli 90-luvun vaihteessa Suomen kolmanneksi suurin huonekalu valmistaja ja yhtiöllä oli erittäin laaja tuotevalikoima. Vuonna 1993 Sotkan oma henkilöstö osti liiketoiminnat ja jatkoi toimintaa Sotka Finland Oy:n nimissä. Sotkan liikevaihto vuonna 2008 oli 89,1 miljoonaa euroa.

Nykyään Sotka-ketju kuuluu Indoor Group konserniin, joka on ketjukonseptillaan Suomen johtava kodin huonekalujen ja sisustustuotteiden vähittäiskauppias. Yhtiöön kuuluu myös vähittäiskauppaketju Asko, sekä pehmustettujen huonekalujen kokoonpanoyksikkö Insofa ja sen tytäryhtiöt Virossa ja Latviassa.

Indoor Group (ent. Asko Huonekalu Oy) syntyi, kun Sponsor Capital Oy:n hallinnoima pääomarahasto osti Askon huonekaluliiketoiminnat huhtikuussa 1999.

Indoor Group -konsernin liikevaihto vuonna 2008 oli 177,4 miljoonaa euroa ja henkilöstöä oli 909. Indoor Group -konsernin markkinaosuus vuonna 2008 oli 12 % kaikesta huonekalukaupasta ja sisustustarvikkeista.

Indoor Group Oy on osa Kesko-konsernia. Kesko osti Indoor Groupin osakekannan 2005 tammikuussa.

(Indoor Groupin Internet-sivut 2010a; Indoor Groupin Internet-sivut 2010b; Suomen huonekalukaupan liiton Internet-sivut 2010)

4.2 Nykysysteemin kuvaus, ongelmat ja heikkoudet

Nykysysteemin kuvaus, ongelmat ja heikkoudet luvussa käsittelen kohta kohdalta Lahden Sotkan reklamaatiojärjestelmän ongelmia ja heikkouksia. Käyn läpi mitkä kohdat ovat keskustelujeni pohjalta selkeitä ongelmia ja niin sanottuja tulppakoh-
tia. Reklamaatioiden käsittelyn toimintamallia havainnollistetaan yleisesti ottaen kuvion avulla (ks. LIITE 4). Hyvin yksinkertaistettu ja pelkistetty kuvio kertoo kuinka reklamaatio etenee järjestelmässä asiakkaan valituksesta siihen pisteeseen, kun asiakas saa hyvityksen tekemästään tuotteesta.

4.2.1 OXA-Järjestelmä

Lahden Sotkalla käytettävä OXA-järjestelmä on kassa- ja varastojärjestelmä, joka on käytössä kaikissa Suomen Sotka-liikkeissä. Järjestelmä on suhteellisen vanha sovellus, jota Lahden Sotkalla käytetään kassapisteissä Windows-pohjaisesti ja varastoissa Linux-pohjaisesti. Kahden käyttöjärjestelmän pohjalle rakennettua sovellusta käytetään kassapisteillä Windows-pohjaisesti siksi, että Windows tukee maksukorteilla veloittamista, ja tätä toimintoa ei ole käytössä Linux-käyttöjärjestelmissä.

Syy siihen, miksi Windows-käyttöjärjestelmää ei käytetä kaikilla koneilla, ovat kustannukset. Linux-käyttöjärjestelmä on vapaan lähdekoodin käyttöjärjestelmä, mikä tarkoittaa sitä, että se on täysin ilmainen. Tämän takia ainoastaan pakollisiin tietokoneisiin on hankittu Windows XP -käyttöjärjestelmä ja muualla käytetään kevyttä ja ilmaista Linux-käyttöjärjestelmää. Ainoa tästä aiheutuva ero talon sisäisesti on se, että ainoastaan kassalla olevilla kolmella Windows xp - käyttöjärjestelmillä varustelluilla koneilla voidaan ottaa vastaan rahaa ja suorittaa ostotapahtuma. Muuten OXA-järjestelmät eivät poikkea toisistaan lainkaan.

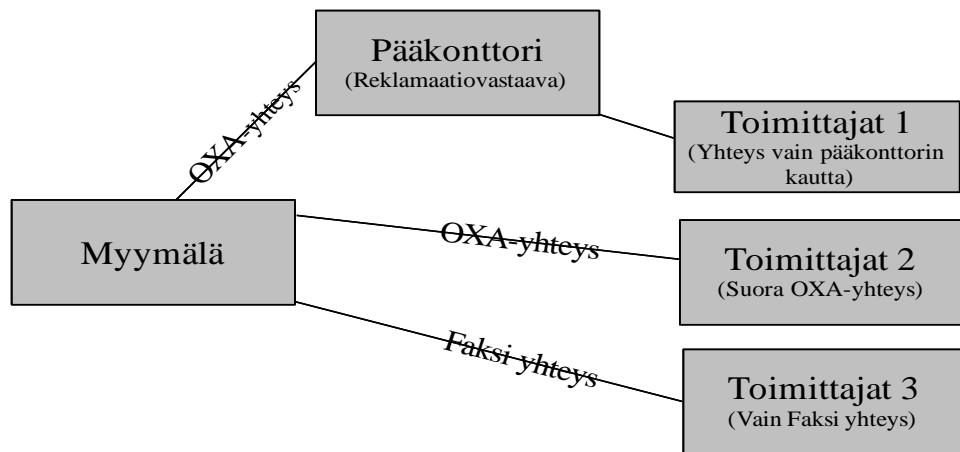
Reklamaation tekemiseen sovelluksen pohjana oleva käyttöjärjestelmä ei vaikuta millään tavalla. Reklamaation hoitaminen lähtee liikkeille siitä, kun asiakas tulee reklamoimaan tuotteesta, johon hän on ollut jollain tavalla tyytymätön.

Tämän jälkeen myyjän tai henkilökuntaan kuuluvan tulee OXA-järjestelmästä avata reklamaatioiden käsittelyohjelma. Teoriassa tämä on suhteellisen helppo ja nopea tapa saada reklamaatio liikkumaan eteenpäin, mutta käytännössä ei. Kun reklamaatioiden käsittelyohjelma on avattu, valitaan kohta ”uusi reklamaatio”. Ensimmäisessä vaiheessa ohjelma kysyy sen kauppakirjan numeroa, jolle reklamaatio halutaan tehdä. Vanhat kauppakirjat säilyvät sovelluksen tietokannassa kolme kuukautta, jonka jälkeen ne poistuvat sieltä automaattisesti. Reklamaatiota tehdessä tämä tarkoittaa käytännössä sitä, että asiakkaan yhteystiedot voidaan hakea joko suoraan kauppakirjalta sopimusnumerolla. Yli kolme kuukautta vanhoja kauppia reklaroidessa tiedot pitää syöttää ohjelmaan manuaalisesti. Toimintatavan valinta riippuu siitä, kuinka vanha kauppa on siis kyseessä.

Ensimmäinen turhaa aikaa vievä vaihe tulee asiakkaan yhteystietojen syöttämisen jälkeen. Tässä vaiheessa reklamaation tekijällä on edessään kaksi vaihtoehtoa. Joko reklamaatio lähetetään ketjun pääkonttorille, jossa se käsitellään ja toimitetaan eteenpäin tai vaihtoehtoisesti se lähetetään suoraan tavarantoimittajalle. Tämä valinta tehdään sen perusteella, minkä toimittajan tuote on kyseessä. Kaikkia tuotteita ja varsinkaan niiden toimittajia on mahdoton muistaa ulkoa, joten reklamaatiota tekevä henkilö joutuu ensin ottamaan selvää miltä toimittajalta tuote tulee ja sen jälkeen erikseen katsomaan myymälässä olevista kansioista lähetetäänkö reklamaatio pääkonttorille vai tavarantoimittajalle.

On myös toimittajia, joilla ei ole käytössä yhteistä OXA-järjestelmää. Tämä tarkoittaa sitä, että reklamaatio tehdään normaalisti siihen asti, kun se lähetettäisiin eteenpäin. Lähettäminen ei kuitenkaan onnistu, koska tavarantoimittajalla ei ole käytössä OXA-järjestelmää lainkaan. Tämä tarkoittaa sitä, että kaavakkeeseen täytetty reklamaatio tulostetaan paperille ja faksataan tietoineen tavarantoimittajalle odottamaan jatkotoimenpiteitä. Kuvio 1 havainnollistaa edellä kerrottua prosessia.

KUVIO 1: Sotka Lahden toimintamalli reklamaatioiden lähettämisen osalta.



Ensimmäisen vaiheen jälkeen reklamaation teko etenee siten, että valitaan tuote, josta halutaan reklamoida. Tämän jälkeen valitaan tuotteiden lukumäärä. Näiden vaiheiden jälkeen tulee kohta, jossa valitaan syy reklamaatiolle. Kyseinen kohta on täysin turha, sillä sisäisessä ohjeistuksessa käsketään aina valita sama syy huolimatta siitä, mikä syy oikeasti on. Reklamaatiota tekevä henkilö valitsee siis tässä kohtaa aina syyksi ”pinta-/laatuvirhe”. Kyseisen turhan vaiheen jälkeen kirjoitetaan vapaamuotoinen selitys tehtaalle/pääkonttorille siitä, mikä tuotteessa on vikana ja miksi. Tähän kohtaan laitetaan lisäksi mahdolliset erikoismaininnat.

Näiden vaiheiden jälkeen reklamaatio ilmestyy reklamaatiotietokantaan muiden reklamaatioiden kanssa samalla listalla. Reklamaatiota tekevän henkilö tulee tässä vaiheessa lähettää reklamaatio eteenpäin ja kuitata se valmiiksi.

Joissain tapauksissa asiakkaalle annetaan myymälästä heti mukaan korvaava tuote, jolloin asiakkaan viallinen tuote jää myymälälle. Tällöin reklamoitu tuote kirjataan vialliseksi OXA-järjestelmään ja jäädään odottamaan, että korvaava tuote toimitetaan myymälään.

Jokaisessa tapauksessa reklamaatio jää OXA-järjestelmän reklamaatiotietokantaan kuukauden ajaksi. Reklamaatio näkyy tietokannassa avoimessa tilassa siihen asti, kunnes tavara saapuu ja se kirjataan selväksi. Tämä on myös yksi ongelmakohta. Useasti tavaran luovutuksen yhteydessä ei muisteta kirjata reklamaatiota selväksi.

Tällöin reklamaatio jää ”roikkumaan” reklamaatietietokantaan. Jos reklamaatiota ei ole kuitattu selväksi tuotteen luovutusvaiheessa, on myöhemmin tietokantaa tutkittaessa epäselvää, onko asiakas saanut hyvityksen reklamoidusta tuotteesta vai ei. Myös viallisiksi kirjatut korvaavaa tuotetta odottamaan jääneet tuotteet pitää muistaa poistaa viallisista, kun korvaava tuote saapuu myymälälle.

Liitteenä on myyjille suunniteltu ohjeistus reklamaatioiden tekemistä varten. Ohje havainnollistaa kuvia apuna käyttäen reklamaation kirjaamisen OXA-järjestelmään. (LIITE 1)

4.2.2 Toimittajat

Tavarantoimittajiin liittyvät käytännöt ja ongelmat ovat varsin mielenkiintoinen kohta reklamaatioprosessissa. Kuten aikaisemmin edellä mainitsin, osa reklamaatioista tehdään suoraan tavarantoimittajille ja osa menee tavarantoimittajille pääkonttorin kautta. Tämä ei kuitenkaan muuta mitenkään sitä asiaa, että jokaisella tavarantoimittajalla, eli myös pääkonttorin kautta kulkevilla, on omat tapansa ja vaatimuksensa reklamaation hoidossa. On siis olemassa paljon kirjallista materiaalia ja sähköistä materiaalia siitä miten minkin toimittajan kanssa tulisi toimia. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että aina reklamaation teon yhteydessä pitää selvittää millaisia vaatimuksia kyseisellä tavarantoimittajalla on reklamoinnissa.

Toimittajien kohdalla suurin yksittäinen ongelma on se, että osa toimittajista vaatii valokuvia reklamoiduista tuotteista. Myyjä tai muu henkilökuntaan kuuluva henkilö joutuu siis selvittämään joko kirjallisista materiaaleista tai sähköisesti yrityksen intranetistä sen, onko vaatimuksena valokuvat todisteeksi reklamaation oikeellisuudesta. Tämän asian selvittämisen jälkeen syntyy toinen vähintään yhtä iso ongelma. Tämä ongelma on se, kuinka valokuvat saadaan ja kuinka ne saadaan lähetetyksi. Tällä hetkellä käytäntö menee niin, että joku henkilö myymälältä lähtee asiakkaan luo ja kuvaa tuotteet, ellei tuote ole asiakkaan mukana reklamoidessa tai asiakkaalla satu itsellään olemaan kuvia tuotteesta. Tämän jälkeen kuvat siirretään tietokoneelle ja lähetetään sähköpostilla asiaa hoitavalle henkilölle.

Muita ongelmia, joihin myyjät joutuvat etsimään ratkaisun ennen reklamoinnin tekemistä ovat takuun kattavat osat ja takuuajat. Jos näitä seikkoja ei selvitetä, voi asiakas joutua odottamaan viikkoja turhaan.

4.2.3 Logistiikka

Kuljetuksien aikana syntyvät reklamaatiot ovat täysin omanlainen ongelmansa. Niiden reklamointi tapahtuu aivan eri tavalla, kuin liikkeen muut reklamaatiot. Kuljetuksien aikana tapahtuvilla reklamaatioilla tarkoitetaan tavarantoimitusta tehtaalta tai terminaalista myymälään. Tällöin vastuun normaalisti kantaa kuljetusyhtiö tai tehdas itse, riippuen siitä toimittaako tehdas tavarantoimituksen omilla kyydeillä myymälän varastolle vai tuoko sen erillinen kuljetusyhtiö.

Reklamointi tapahtuu erillisellä paperilla, joka tulee täyttää seitsemän päivän sisällä tavarantoimituksesta. Muuten kuljetusyhtiö ei ole korvausvelvollinen. Ongelmana on aikaa vievän lomakkeen täyttö, mikä jää muutenkin kiireisen varastomiehen päänsäiväksi. Tämä siksi, että varastossa oleva henkilö on juuri se, joka tarkistaa kaiken saapuvan tavarantoimituksen ja hyllyttää sen. Hän on siis loogisin henkilö tämän reklamaatiolomakkeen täyttämiseen.

Liitteenä on kopio kuljetusvahinkolomakkeesta. (LIITE 3)

Kaikesta tästä huolimatta suurin osa kuljetusvahingoista jää maksettavaksi myymälälle. Monien varastohenkilökunnan kanssa käytyjen keskustelujen jälkeen voidaan todeta syyn olevan ilmeinen ja edellä mainittu; liian monimutkainen reklamointijärjestelmä.

4.2.4 Varastointi ja tuotteen asiakkaalle toimittaminen

Asiakkaan reklamaatiohyvityksen saavuttua myymälään muiden varastoitavien tuotteiden mukana syntyy suuria ongelmia, koska myymälässä, eikä myöskään varastossa ole mitään selkeää paikkaa minne nimenomaan reklamaatiotuotteet sijoitetaan. Monesti tavarat voivat jäädä käytännössä minne vaan. Toimittajien tuotteisiin kiinnittämät laput irrotetaan ja toimitetaan reklamaatiota aikaisemmin hoitaneelle myyjälle. Useasti tämän jälkeen tuote jää odottamaan jatkotoimenpiteitä joko varastoon tai myymälän puolelle ilman minkäänlaisia merkintöjä. Välillä käy myös niin, että reklamaatioille ei tehdä mitään. Syynä voi olla vapaapäivät, lomat tai unohdukset. Henkilökohtainen kokemukseni alalla on riittävä voidakseni sanoa edellä mainittujen asioiden pitävän paikkaansa.

Periaatteessa saapuvien reklamaatio hyvitys tuotteiden käsittely kuuluu varastohenkilöille, jotka käsittelevät ja ottavat vastaan myös kaiken myymälällä saapuvan tavarat. Käytännössä tilanne on kuitenkin hyvin sekava. Varastossa toimivalla henkilöllä saattaa olla kädet täynnä töitä, jolloin saapunut hieman ”epäselvä” reklamaatiotuote jää odottamaan parempaa hetkeä, jotta sen alkuperä ja kohde selviäisi. Monessa tapauksessa käy niin, että kyseisen päivän aikana reklamaatiolle ei ehditä tehdä mitään, jolloin sen hoitaminen jää seuraavalle päivälle. Seuraavana päivänä töissä saattaakin olla jo toinen henkilö, joka ei tiedä reklamaatiotavarasta mitään tai kuvittelee asian olevan hoidossa. Tätä kautta tuote voi unohtua varastoon moniksi päiviksi tai jopa viikoiksi.

Vapaapäivät ja lomat saattavat myös aiheuttaa unohduksia reklamaation hoitoon. Reklamaatiota hoitavan myyjän ollessa lomalla tai vapaalla voi reklamaatio seistä turhaan monia päiviä odottamassa jatkotoimenpiteitä.

Ongelmia aiheuttaa myös reklamaatiotuotteiden kotiinkuljetukset. On sovittu ennalta, että hyvityksenä rikkiinäisestä tuotteesta uusi tuote kuljetetaan kotiin ilmaiseksi. Se kuka tämän kotiinkuljetuksen hoitaa, on epäselvää. Tietysti loogisin vaihtoehto olisi, että tuotteen veisi kotiin varaston henkilökunta. Varastossa työskentelee kuitenkin kerrallaan vain yksi henkilö, joten edellä mainittu toimintatapa ei millään tule onnistumaan. Toinen vaihtoehto on se, että myyjät kuljettaisivat

tuotteen kotiin. Provisiopalkkaiset myyjät eivät kuitenkaan tähän suostu, eli tilanne on hankala.

4.3 Kyselytutkimus henkilökunnalle

Esitin Sotka Lahden henkilökunnalle kirjallisena kyselynä kaksi vapaamuotoista kysymystä. Toinen kysymys liittyi nykyisiin käytäntöihin ja niiden puutteisiin, ja toinen kehitysehdotuksiin. Tässä osiossa käyn läpi heidän mielipiteensä nykyisestä järjestelmästä ja siihen liittyvistä ongelmista. Liitteenä kyselylomake, josta käy tarkemmin ilmi mitä kyselyssä kysyttiin. (LIITE 2)

Suurimmaksi ongelmaksi lähes kaikki vastanneet listasivat sen, kuka reklamaatioita ylipäättään hoitaa. Eli kuka ottaa vastaan reklamaation ja ennen kaikkea kuka sitä hoitaa sen jälkeen. Kuka seuraa, että reklamaation hoito etenee ja kuka on yhteydessä asiakkaaseen prosessin aikana. Myös korvaavan tuotteen saapumisesta ilmoittaminen ja sen mahdollinen asiakkaalle toimittaminen aiheuttaa selvästi ongelmia.

Muita isoja ongelmakohtia olivat reklamaatio-ohjeet ja tavarantoimittajat yleensä. Sekavat reklamaation hoito-ohjeet eivät anna tarpeeksi hyviä edellytyksiä hoitaa asioita hyvin ja huolellisesti. Toimittajilta on välillä hankalaa saada vastauksia epäselviin tilanteisiin, tai niiden saaminen kestää liian kauan.

Muutama vastaaja kiinnitti myös suurta huomiota OXA-järjestelmän vanhanaikaisuuteen. Järjestelmä ei välttämättä anna edellytyksiä hoitaa reklamaatioita siihen kuuluvalla tavalla. Esimerkiksi reklamaatioista ei voi ilmoittaa tekstiviestin välityksellä asiakkaalle, kuten uusien kauppojen kanssa. Kuvien lähettäminen viallisista tuotteista ei ole myöskään mahdollista. Tavarantoimittajat kuitenkin vaativat monissa tilanteissa kuvien lähettämistä. Tämän tyyppisissä tilanteissa joudutaan käyttämään monia eri tapoja yhden asian hoitamiseen, mikä on aikaa vievää ja hankalaa.

4.4 Kyselytutkimuksen tuloksia

Henkilökunnalle toteuttamassani kyselyssä sain moniin heitä vaivanneisiin kohtiin kehitysehdotuksia. Sain myös paljon kehitysehdotuksia uusien toimintamallien käyttöönotosta. Osa näistä on suoraan käyttökelpoisia ideoita ja osa vaatii jatkojalostusta.

Yksi selkeä näkemys jokaisella kirjoittaneella oli se, että tarvitaan yksi henkilö, joka hoitaa ja keskittyy vain ja ainoastaan reklamaatioiden hoitoon. Tämä henkilö voisi muutamana tiettyinä ennalta määrättyinä päivinä hoitaa töissä reklamaatioista ilmoittamisen, reklamaatiokuljetukset ja reklamaatioiden ajan tasalla pysymisen OXA-järjestelmässä. Hän olisi myös yhteyksissä asiakkaisiin ja tavarantoimittajiin.

Tavarantoimittajilta toivottaisiin selkeämpiä ja parempia reklamaationhoito-ohjeita. Heiltä haluttaisiin myös nopeutta päätöksentekoon ja yhteneväisempää linjaa asioiden hoitoon. Toimittajilta toivottaisiin myös jonkinlaista käsivarastoa reklamaatioiden varalle. Toimitusajat lyhenisivät huomattavasti tämän johdosta.

OXA-järjestelmään liittyviä kehitysehdotuksia tuli myös muutamia. Kaikkien tavarantoimittajien tulisi käyttää OXA-järjestelmää, jotta reklamaatioiden hoito saataisiin yhtenäistettyä ja selkeytettyä. Mahdollinen tuotteiden saapumisesta ilmoittaminen voisi olla hoidettavissa uusien kauppojen tavoin tekstiviestejä käyttäen tekstiviestipalvelun kautta. Pienien pakettien toimitus suoraan tavarantoimittajilta asiakkaille helpottaisi ja lyhentäisi logistista ketjua.

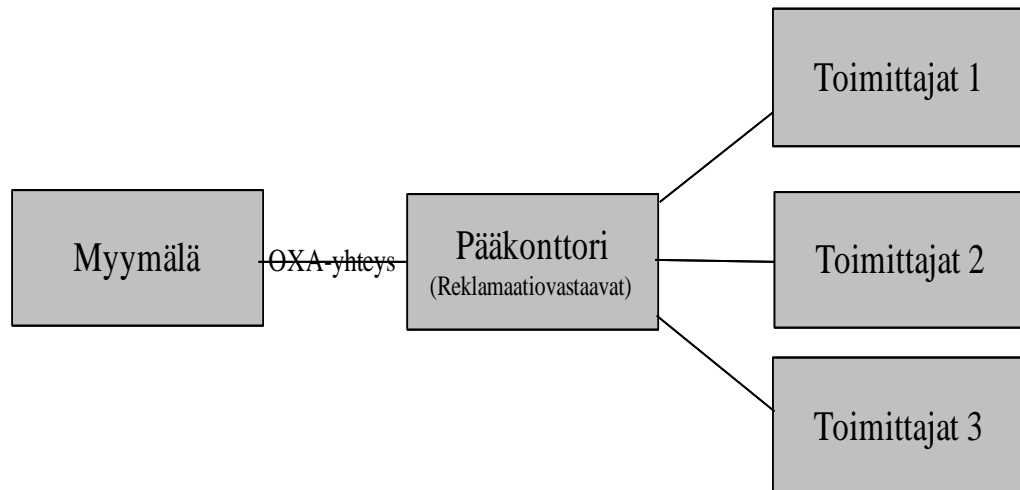
4.5 Kehitysehdotuksia ja ongelmien ratkaisuja

4.5.1 OXA-järjestelmä

OXA-järjestelmän reklamaation sovellukseen tehtävillä pienillä muutoksilla on mahdollista ratkaista monia ongelmia ja poistaa muutamia aikaa vieviä kohtia. Ensimmäinen selkeä muutosta kaipaava kohta on reklamaatioiden lähettäminen. Tähän kohtaan eteenpäin vievä muutos olisi seuraavanlainen. Sen sijasta, että reklamaatiota tehtäessä mietitään minne se tulee kohdistaa, kaikki reklamaatiot lähetettäisiin myymälältä samaan paikkaan. Henkilö, jolle ne lähetettäisiin voisi mahdollisesti olla sama henkilö, joka jo tälläkin hetkellä käsittelee pääkonttorilla reklamaatioita. Hänellä olisi tarvittava tieto ja taito reklamaatioiden hoitamiseen olemassa ja tämän takia muutos ei loppujen lopuksi tulisi olemaan iso. Monen henkilökuntaan kuuluvan henkilön puheet ja mielipiteet tukevat edellä mainittua kehitysehdotusta. Työtehokkuus ja monet virheet myymälän päässä häviäisivät tämän muutoksen käyttöönoton yhteydessä. Mahdollisesti pääkonttorilla reklamaatioita käsittelevälle henkilölle voisi palkata avuksi toisen henkilön, jos työ määrä lisääntyisi tuntuvasti.

Reklamaatiosovelluksessa edellä mainittu muutos näkyisi siinä, että reklamaatioiden lähettämisessä ei tarvitsisi enää miettiä ja syöttää sitä osoitetta, minne reklamaatio lähetetään. Kuten kuvioista 2 huomaamme, yksi ongelmakohta häviäisi kokonaan.

KUVIO 2: Ehdotus Lahden Sotkan uudesta toimintamallista reklamaatioiden lähettämisen osalta.



Siirrytään eteenpäin reklamaatiolomakkeen täyttämisessä. Reklamoitavan tuotteen jälkeen sovelluksesta tulisi poistaa kokonaan kohta, jossa valitaan syy reklamaatiolle. Käytännössä kohdasta ei ole mitään hyötyä kenellekään, koska valinta syyksi on aina sama. Vapaamuotoisten kommenttien jälkeen tuleva kohta tulisi myös poistaa sovelluksesta.

Korvaavan tuotteen saapumisen jälkeisiin toimenpiteisiin, eli reklamaation selväksi kirjaamiseen ja viallisten tuotteiden päivittämiseen on suunnitteilla käytäntö, jossa yksi henkilö pitää huolen jatkuvasti tästä. Tietysti myös yleinen huolellisuus ja hyvä ohjeistus asiasta auttaisi varmasti unohduksissa.

Kohta kohdalta reklamaation tekeminen voisi mennä näin: Alussa poimitaan asiakkaan tiedot suoraan kauppakirjalta tai vaihtoehtoisesti manuaalisesti syötetään ne kohta kohdalta. Tämän jälkeen valitaan reklamoitava tuote ja mahdollinen tuotteiden määrä, sekä annetaan vapaamuotoiset kommentit ja erikoismaininnat tuotteesta sille varattuun kenttään. Tämän jälkeen reklamaatio kuitataan tehdyksi sovelluksen tietokantaan ja lähetetään eteenpäin käsiteltäväksi.

4.5.2 Toimittajat

Toimittajiin liittyvät ongelmat eivät ole yhtä helppoja ratkaista, kuin oman yrityksen sisällä olevat ongelmat. Monien eri tavarantoimittajien käytännöt hoitaa asioita ovat omanlaisensa ja Sotkan yhtenä ketjuun kuuluvana myymälänä on vaikea vaikuttaa niihin. On kuitenkin myös asioita, joihin liike pystyy vaikuttamaan. Parempia ja selkeämpiä ohjeita reklamaatioiden hoitoon tulisi ehdottomasti saada. Nämä ohjeet voisi joku henkilökuntaan kuuluva yksinkertaistaa ja siirtää ne yrityksen intranettiin, josta jokaisen olisi ne helppo tarkistaa tarvittaessa. Nykyisellään ohjeet ovat aivan liian sekavat ja jokaisella tavarantoimittajalla omanlaisensa.

Tavarantoimittajien saaminen OXA-järjestelmään olisi iso kehitysaskel eteenpäin. Reklamaatioiden hoitoa helpottaisi suuresti tieto siitä, että jokainen tavarantoimittaja käyttää OXA-järjestelmää. Nykypäivänä faksien lähettäminen ei kuulu hektiseen asiakaspalvelutyöhön ja tähän asiaan tulisi saada muutos mahdollisimman pian.

4.5.3 Logistiikka

Kuljetusvaurioiden reklamointia tulisi yhtenäistää muun reklamoinnin kanssa samaan suuntaan. Varastossa työskentelevien henkilöiden kanssa keskustuani kävi ilmi, että mikään paperilla ja kynällä suoritettava toiminta ei ole nykyaikaa. Papereiden lähettäminen postitse on myös liian hidas tapa toimia ja reagoida asioihin. Tämän tyyppiset turhaan aikaa vievät toimenpiteet pitäisi karsia mahdollisimman vähään, jotta työtehokkuus ja tässä kohdassa myös asiakaspalvelu paranisi.

Kuljetusvauriolomakkeen sähköiseen muotoon vieminen, mahdollisesti jopa OXA-järjestelmään tuominen olisi hyvä vaihtoehto. Lomakkeesta voisi myös karsia turhia kohtia pois, jotta sen täyttäminen kävisi nopeammin. Sähköisesti täytettävä lomake saataisiin myös perille nopeammin. Lomakkeen yksinkertaistamisella ja reklamointiajan pidentämisellä mahdollistet-

taisiin reklamaatioiden kohdistaminen oikeasti sinne missä virhe tapahtuu. Tämä auttaisi varmasti myös kuljetusyhtiöitä ehkäisemään niiden syntyä.

Pitkällä tähtäimellä nämä pienet investoinnit laskisivat kuluja merkittävästi. Virheet tulisi saada kohdistettua sinne missä ne tapahtuvat, jotta jokainen voisi kehittyä omissa tekemissään. Tällä tavoin virheiden määrä saataisiin pienenemään ja kustannuksia pienennettyä.

4.5.4 Varastointi ja tuotteen asiakkaalle toimittaminen

Tuotteiden varastointiin löytyy helposti selkeä parannusehdotus. Reklamaatiotavaran saavuttua myymälän varastolle sille pitäisi olla selkeä oma paikka, jonne se laitetaan. Tarkoitan tällä esimerkiksi omaa hyllypaikkaa tai muuta vastaavaa selkeää paikkaa, jonne kaikki reklamaatiotavarat laitetaan. Lähteville ja saapuville tulisi olla omat paikkansa. Tämän toimintatavan avulla jokainen myymälän henkilökunta pysyy perillä siitä, mitä tavaroita on konkreettisesti saapunut ja mitä ei.

Myymälälle tulisi saada henkilö, joka ottaisi vastuun näiden reklamaatioiden hoidosta. Eli käytännössä yksi henkilö, joka aina tavaran saapuessa ilmoittaa asiakkaalle uuden tuotteen saapumisesta. Olisi paljon helpompaa, että tietty henkilö hoitaisi kaiken tämän, sen sijaan, että kaikki myyjät ja varastomiehet hoitaisivat sekaisin kaikkea.

Tämä edellä mainittu henkilö olisi myös se henkilö, joka voisi ajaa tarvittaessa reklamaatioajoja. Toimittaa siis reklamaatiotavaroita asiakkaille ja käydä hakemassa niitä tarvittaessa pois asiakkaan luota. Myös kaikki valokuvaukset ja muu vastaava toiminta jäisi tämän henkilön vastuulle. Hänelle voisi sommitella muutaman tietyn päivän viikossa, jolloin hän hoitaa reklamaatioasioita. Tämä helpottaisi myös myyjien toimintaa reklamaatioiden kotiinkuljetusaikoja sopimisessa. On helppo kertoa asiakkaalle, että on yksi henkilö, joka näitä hoitaa ja tietyt päivät, jolloin asiat hoidetaan.

Tämäkään ei tietysti poistaisi kokonaan kaikkia ongelmia, mutta varmasti selkeyttäisi toimintaa paljon. Tietysti edelleen tulisi tilanteita, joissa asiakkaalle ei käy, kuin tietyt päivät ja jonkun muun täytyisi hoitaa tämä. Venymistä vaaditaan asiakaspalvelutyössä ja siihen pitää jokaisen sopeutua.

5 ARVIOINTI KYSELYTUTKIMUKSESTA

Arvioitaessa kyselytutkimukseen vastanneiden henkilöiden oikeellisuutta ja asiantuntevuutta voidaan todeta, että vastanneet henkilöt olivat asiansa osaavia. Nimenomaan reklamaatioiden kanssa työskentelevät henkilöt eli tässä tapauksessa sisustusmyyjät, varastohenkilöt ja myymäläpäällikkö ovat oikeita henkilöitä vastaamaan kyselyyn aiheesta. Oikeellisuutta tukee myös se, että nimenomaan tämä henkilöstö tulee myös jatkossa työskentelemään reklamaatioiden parissa. Heidän mielipiteensä tulee siis ottaa huomioon asioita muutettaessa ja parannettaessa.

Vastanneet henkilöt ovat myös asiantuntevia. Monien vuosien kokemus jokaisella vastaajalla antaa hyvän pohjan ilmaista oma näkemyksensä asioista. Vastanneiden joukossa ei ollut niin sanottuja uusia työntekijöitä lainkaan, mikä tietysti voi olla myös huono puoli ajateltaessa asiaa tuoreiden mielipiteiden kannalta. Vastanneiden koulutus ja aiemmat työkokemukset ovat vaihtelevia.

Pohdittaessa sitä olisiko vastaajia pitänyt saada enemmän. Myymälähenkilökunnan lisäksi mahdollisia vastaajia olisivat voineet olla ketjun yhteinen reklamaatiovastaava ja Sotkan erillisellä noutovarastolla toimiva varastohenkilökunta. Ketjun reklamaatiovastaavan läpi kulkee päivittäin monia erilaisia reklamaatioita. Noutovaraston henkilökunta taas käsittelee päivittäin ison määrän tavaraa ja täten heillä olisi mahdollisesti ollut hyviä näkemyksiä varsinkin logistiikkaan liittyen. Toisaalta oma varastonhenkilökunta käsittelee samoja asioita, joten välttämättömyys ei ollut tarpeellinen.

Ketjun reklamaatiovastaavan näkökulma on mahdollisesti tärkein, joka kyselystä jäi puuttumaan. Toisaalta hänen näkemyksen kattaa koko ketjun toiminnan ja kyselyssä haluttiin nimenomaan keskittyä yhden myymälän toimintaan ja toimintamalleihin. Siitä huolimatta ketjun reklamaatiovastaavan näkökulma olisi ollut hyvä saada esille tutkimuksessa.

6 TYÖN ARVIOINTI

6.1 Reliabiliteetti

Tutkimuksen totuudenmukaisuutta ja luotettavuutta voidaan pitää hyvänä. Tuloksien perustuminen sellaisten henkilöiden näkemyksiin, jotka ovat työskennelleet alalla pitkään antaa tutkimukselle hyvän pohjan. Henkilökunnan yhteneviä mielipiteitä voidaan pitää totuudenmukaisuutta tukevana tekijänä. Luotettavuutta heikentävänä tekijänä voidaan pitää samaan asiaan liittyvää ihmisten välistä kommunikointia, joka saattaa manipuloidvasti vaikuttaa joidenkin henkilöiden mielipiteisiin.

6.2 Validiteetti

Työn tarkoitus oli mitata ja kehittää reklamaatiojärjestelmää Lahden Sotka huonekalumyymälässä. Tutkimusmenetelmänä oli kvalitatiivinen menetelmä. Tapa, jolla tutkimus toteutettiin, oli oikea tapa lähestyä kyseistä ongelmaa, ja sen avulla saatiin selville nimenomaan haluttuja asioita. Tutkimuksen kohdistaminen suhteellisen pienellä henkilökunnalla toimivaan Lahden Sotka -myymälään jätti ainoksi järkeväksi vaihtoehdoksi tutkia asiaa edellä mainitulta pohjalta.

6.3 Objektiivisuus

Työn objektiivisuuteen suurin mahdollinen vaikuttava asia oli oma työskentelyni Lahden Sotkalla. Näkemykseni voi tiettyjen asioiden osalta olla yksipuolinen. Näkemyksiini ovat voineet vaikuttaa yksipuolinen kokemus reklamaation hoidosta. Oman kokemukseni rajoittuminen ainoastaan Lahden Sotkalle kyseisen asian tiimoilta saattaa vaikuttaa yksipuolisuuteen ja vaikka kokemus on noin kahden vuoden mittainen se voi olla omalla tavallaan puolueellinen.

Muita mahdollisia objektiivisuuteen vaikuttavia tekijöitä voivat olla henkilökunnan yksipuoliset näkemykset. Monilla henkilökuntaan kuuluvilla on monen vuo-

den kokemus alalta, mutta muuten vähäinen kokemus reklamaatioihin liittyvistä asioista. Puolueellisuuteen vaikuttavia seikkoja voivat olla myös henkilökunnan keskinäinen kommunikointi ja henkilökemiat ylipäättään. Myös se millaisessa työtehtävässä haastateltava tai kyselyyn vastannut yrityksessä on, vaikuttaa varmasti siihen miltä kohdin kyseinen henkilö haluaa reklamaatiojärjestelmää kehittää.

6.4 Yleistettävyyys

Tutkimus on ensisijaisesti suunnattu Lahden Sotkan huonekaluliikkeeseen ja siinä on käsitelty ainoastaan Lahden Sotkan reklamaatiokäytäntöä ja järjestelmää. Reklamaatiojärjestelmät ovat yleisesti ottaen yksilöllisiä kokonaisuuksia, mutta monia yhteneväisyyksiä varmasti löytyy. Työ on yleistettävissä mahdollisesti myös muissa huonekaluliikkeissä, ja varsinkin muut Sotka-ketjun liikkeet voivat hyötyä työstä. Yksittäiset samankaltaisuudet voivat olla jopa suurella todennäköisyydellä mahdollisia.

7 YHTEENVETO

Reklamaatioiden hoitaminen on nykypäivänä iso osa asiakaspalvelutyötä ja asettaa monelle yritykselle ison haasteen sen hoitamiseen. Hyvä reklamaationhoitojärjestelmä parantaa asiakastyytyväisyyttä ja nostaa työtehokkuutta yrityksissä. Varsinkin huonekalualan liikkeet joutuvat miettimään millaisen reklamaatiojärjestelmän he tarvitsevat yritykseensä ja soveltamaan erilaisia reklamaatiojärjestelmiä tarpeen mukaan. Hyvin useasti kaikki reklamaatiot ovat yksilöllisiä ja hyvän reklamaatioita hoitavan järjestelmän ja aukottoman ketjun rakentaminen on suuri haaste.

Reklamaatiojärjestelmää rakennettaessa tulee ottaa huomioon se, miten asiakasta palveltaisiin mahdollisimman hyvin. Tyytyväinen asiakas palaa takaisin myöhemmin ja tekee mahdollisesti uuden oston. Ennen kaikkea tyytyväinen asiakas levittää positiivista kuvaa ympärillään oleville ihmisille yrityksestä. Reklamaatiojärjestelmään panostaminen voi pitkällä tähtäimellä tuoda yritykselle isot voitot.

Case-yrityksessä Sotka Lahdessa reklamaatioidenhoitojärjestelmälle on olemassa hatara pohja, jota jalostamalla siitä voitaisiin saada suhteellisen hyvin asiakasta ja työtehokkuutta palveleva systeemi.

Suurimpana kaikkiin osa-alueisiin pätevänä kehitysehdotuksena on yhden henkilön nimeäminen liikkeessä niin sanotuksi reklamaatiovastaavaksi, joka hoitaa reklamaatioiden vastaanottoa, OXA-järjestelmän reklamaatiosovelluksen paikkansapitävyyttä, asiakaskontakteja, tavarantoimittajien kontakteja, logistiikkakontakteja ja mahdollisia asiakaskuljetuksia. Kyseinen henkilö olisi perillä koko ajan varastossa olevista reklamaatiotuotteista ja niiden sijainnista. Pelkästään tällaisen henkilön nimeäminen liikkeeseen parantaisi yrityksen reklamaatioiden hoitoa paljon.

OXA-järjestelmän pohjalta reklamaatioidenhoitoon on olemassa hyvä pohja, jota tulisi pienillä muutoksilla yksinkertaistaa. Sama pätee yleisesti ottaen kaikkiin muihinkin osa-alueisiin. Pienillä muutoksilla saataisiin paljon aikaan.

LÄHTEET

Kirjalliset lähteet:

Barlow, J. & Moller, C. 1998. Ota asiakas valitus lahjana. Tietosanoma

Antila, L. & Takkinen, N. 2003. Anteeksi, saako täällä palvelua? Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Ylikoski, T. 1999. Unohtuiko asiakas. Helsinki: KY-palvelu

Bergtröm, S. & Leppänen, A. 2003. Yrityksen asiakasmarkkinointi. Helsinki: Edita

Horovitz, J. 1997. Reklamaatioiden käsittely tuottavaksi. Yritystalous. 3/1997, 51-55

Lahtinen, J & Isoviita, A. 1998 Asiakaspalvelu ja markkinointi. Jyväskylä: Gummerrus Kirjapaino Oy

Solomon, M., Bamossy, G., Askegaard, S. & Hogg, M. Consumer. 2010 behaviour: a European perspective. Fourth edition. London: Prentice Hall Europe

Sähköiset lähteet:

Laki24, 2010. Irtaimen kauppa: Reklamaatio. Muistitko huomauttaa virheestä ajoissa? [viitattu 25.02.2010]

<http://www.laki24.fi/irom-irtaimenkauppa-reklamaatio.html>

Kauppalaki 355/1987

[http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1987/19870355?search\[type\]=pika&search\[pika\]=reklamaatio](http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1987/19870355?search[type]=pika&search[pika]=reklamaatio)

Risto Suviala. Laskussa oleva reklamaatio ei sido ostajaa [viitattu 25.02.2010]

<http://www.luottomiehet.fi/artikkelit/artikkeli.php?id=21>

Indoor Groupin Internet-sivut, 2010a, [viitattu 14.3.2010], saatavissa:

<http://www.indoorgroup.fi/>

Indoor Groupin Internet-sivut, 2010b, [viitattu 14.3.2010], saatavissa:

<http://www.indoorgroup.fi/historia.php>

Forma Oy / Suomen huonekalukaupan liitto RY. 2010. Markkinaosuudet [viitattu 1.4.2010]. Saatavissa:

http://www.suomenhuonekalukaupanliitto.fi/formary_shkl/shkl_markkinaosuudet.html

Indoor Group Oy, Sotka 2010. Uusi reklamaatio-ohjelma [viitattu 1.4.2010]. Saatavissa:

http://www.sotka.fi/intranet/tiedostot_sotka/uusi_reklamaatioohjelma.doc

Indoor Group Oy, Sotka 2010. Kuljetusvahinkolomake [viitattu 1.4.2010]. Saatavissa:

http://www.sotka.fi/intranet/tiedostot_sotka/kuljetusvahinkolomake_2009_1-1.xls

LIITTEET

- LIITE 1 Uuden reklamaatioiden käsittelyohjelman ohjeistus
- LIITE 2 Reklamaatiojärjestelmän kyselytutkimuslomake
- LIITE 3 Kuljetusvahinkolomake
- LIITE 4 Lahden Sotkan reklamaatioiden toimintakaavio kokonaisuudessa
pääpiirteittäin

LIITE 1

Reklamaatiojärjestelmän kehitys

Mitä mieltä olet nykyisestä reklamaationhoitojärjestelmästä?

- OXA-järjestelmä
- Toimittajat
- Logistiikka
- Varastointi

Mitkä kohdat kaipaavat kehittämistä ja millä tavalla niitä tulisi kehittää?

- OXA-järjestelmä
- Toimittajat
- Logistiikka
- Varastointi

(Kerro vapaasti nimettömänä mielipiteesi. Kaikki palaute on tervetullutta. Vastaukset voi pudottaa Ilkan lokeroon.)

Kiitos vastauksistasi!

LIITE 3

LIITE 4

